

Elektronski servisi kao podrška radu univerzitetskog karijernog centra

Marina Savković, Jelena Gavrilović

Centar za razvoj karijere

Univerzitet Singidunum

Beograd, Srbija

msavkovic@singidunum.ac.rs; jgavrilovic@singidunum.ac.rs

Sadržaj—Razvoj elektronskih servisa predstavlja trend u uslužnim oblastima ljudske delatnosti. Univerzitetski karijerni centri su tipičan primer uslužnih organizacija. Informacione tehnologije omogućavaju unapređenje strateškog planiranja, odnosno efikasnosti i efektivnosti rada karijernih centara u celini. Brojni elektronski servisi se koriste u radu univerzitetskih karijernih centara. Isti se uobičajeno objedinjuju na online portalu karijernog centra. Tako se obezbeđuje široka dostupnost usluga centra i efikasno povezivanje svih stejkholdera. Pored značajnih prednosti korišćenja elektronskih servisa pri karijernom vođenju i savetovanju, javljaju se i izazovi, pre svega kroz ograničenost finansijskih i stručnih resursa za razvoj ovakvih servisa. To se može prevazići kroz umrežavanje srodnih organizacija i eksterno finansiranih projekata.

Ključne riječi— karijerni centri, univerzitet, elektronski servisi, konkurentnost i umrežavanje

I. UVOD

Elektronski servisi u različitim oblastima omogućavaju da korisnici preko svog računara i Interneta, sa bilo koje tačke planete, mogu uživati usluge različitih kompanija i organizacija. To značajno umanjuje potrebu za angažovanjem stručne radne snage i ne postoji potreba da prostornom i vremenskom povezanošću korisnika i pružaoca usluge. Ipak, u oblastima gde se bez ličnog kontakta nije moglo zamisliti pružanje usluge, pre svega u oblasti savetovanja i obrazovanja, postoji izazov obezbeđivanja usluge odgovarajućeg kvaliteta, odnosno nivoa uključenosti i prihvaćenosti ovakvog vida komunikacije od strane klijenta. Karijerni centri su tipičan primer organizacija kod kojih se podrazumeva visok nivo interaktivnosti, ličnog kontakta i saradnje između karijernih savetnika i studenata, odnosno drugih klijenata.

II. UNIVERZITETSKI KARIJERNI CENTAR – AKTIVNOSTI, SPECIFIČNOSTI I IZAZOVI

Univerzitetski karijerni centar predstavlja zasebnu organizacionu jedinicu u okviru univerziteta koja se bavi pružanjem informacija i različitih edukativnih i razvojnih usluga studentima univerziteta, poslodavcima, upravi

univerziteta i drugim zainteresovanim stranama. Karijerni centri obezbeđuju podršku profesionalnom razvoju studenata, unapređenju njihove zapošljivosti i obezbeđuju unapređenje znanja i socijalnih veština koje nisu striktno predviđene kurikulumom. U aktivnosti univerzitetskog karijernog centra spadaju:

- Istraživanje, praćenje i analiza potreba studenata
- Karijerno informisanje,
- Karijerno vođenje, savetovanje i planiranje
- Unapređenje zapošljivosti studenata i pomoć pri aktivnom traženju posla
- Organizacija edukativnih događaja za student i diplomce
- Kreiranje različitih edukativnih materijala za studente
- Obezbeđivanje studentskih stručnih praksi
- Kreiranje baza podataka od koristi studentima i potencijalnim poslodavcima
- Praćenje karijere bivših studenata
- Podrška diplomcima univerziteta
- Privlačenje budućih studenata
- Saradnja sa poslodavcima
- Saradnja sa drugim centrima za razvoj karijere
- Saradnja sa drugim ciljnim grupama

Najveći izazov u radu univerzitetskog karijernog centra predstavlja veliki broj studenata koji su potencijalni korisnici usluga centra. U situaciji kada univerzitet ima nekoliko desetina hiljada studenata, gotovo je nemoguće obezbediti pomoć svakom studentu kojem je ista potrebna. Formiranje stručnog tima koji bi mogao da servisira taj broj korisnika bi bilo veoma skupo i gotovo neizvodljivo. Drugi izazov sa kojim se susreću ovi centri su različitost obrazovnih profila studenata i potreba da se svakom pruži usluga istog kvaliteta. Najzad, imajući u vidu trend da univerziteti u svetu nastoje da razviju učenje na daljinu, realno je očekivati da značajan broj studenata jeste prostorno izmešten u odnosu na univerzitetski karijerni centar, pa je pružanje ovakve usluge u tradicionalnom

smislu nemoguće. Ipak, imajući u vidu da karijerni centri značajno doprinose zapošljivosti studenata i time unapređuju konkurentnost univerziteta, potrebno je učiniti usluge ovih organizacionih jedinica Univerziteta široko dostupnim.

III. POTENCIJAL KORIŠĆENJA INFORMACIONIH TEHNOLOGIJA ZA KARIJERNO SAVETOVANJE I PRUŽANJE KARIJERNIH USLUGA

Informacione tehnologije obezbeđuju redizajniranje procesa karijernog vođenja i savetovanja, donosno usluga karijernih centara u celini. Moderne tehnologije nisu samo koristan dodatak pružanju standardnih usluga centra, već omogućavaju strateški napredak rada ovih organizacionih jedinica univerziteta. Obezbeđuju se informacije onima koji su prostorno udaljeni, omogućava se trening osnova onima koji bi potencijalno mogli da nastave pohađanje naprednijih obuka „licem u lice“, menja se pogled na karijerno vođenje u opštem smislu. Sažeto, informacione tehnologije:

- Omogućavaju neograničen pristup resursima za profesionalni razvoj
- Na nove načine povezuju postojeće usluge, resurse, partnere, klijente i druge stejkholdere
- Obezbeđuju efikasnije i efektivnije targetiranje klijenata i stejkholdera
- Pomažu pri praćenju i snimanju aktivnosti klijenata
- Razvijaju okruženje za učenje na daljinu, uključujući učenje kroz praktičan rad
- Nude visoko interaktivne resurse, što isključuje potrebu za prostornom i vremenskom povezanošću pružaoca i primaoca usluge
- Čine karijerne usluge vidljivijim nego ikada pre, pre svega putem interneta. time se omogućava konkurencija i međusobno poređenje rada srodnih institucija i organizacija

Zbog svega navedenog, razvoj elektronskih servisa u ovoj oblasti predstavlja neophodnost. Potrebno je da uprave univerziteta uvide potrebu ulaganja u ovakve online servise. Iako je značaj očigledan, nije rađeno mnogo analiza isplativosti ovakvog načina pružanja usluga. Univerzitetski karijerni centri su troškovne jedinice i kao i za ostale razvojne jedinice organizacija, teško je oceniti benefite koje donose. Isti se pre svega ogledaju u povećanju ugleda i atraktivnosti univerziteta za buduće studente, odnosno poslodavce, ali se dati rezultati mogu pripisati i drugim organizacionim jedinicama – marketing i PR službi, centru za unapređenje kvaliteta studija, departmanu za međunarodnu saradnju i slično.

IV. ELEKTRONSKI SERVISI KAO PODRŠKA RADU UNIVERZITETSKIH KARIJERNIH CENTARA

U poslednjih nekoliko godina razvijeni su različiti elektronski servisi kao podrška radu univerzitetskih karijernih centara. Oni omogućavaju da se studentima i poslodavcima pruži standardizovana i profesionalna usluga, bez obzira na prostornu i vremensku distancu. Navedeni su neki od elektronskih servisa koje koriste karijerni centri u svetu:

1. Interaktivne platforme za karijerno informisanje
2. Elektronski karijerni savetnik
3. Tutorijali za učenje
4. Baze studenata, poslodavaca i obrazovnih institucija
5. Onlajn testovi: samoprocene, profesionalne orijentacije i slično
6. Onlajn intervju – virtuelni intervjuer
7. Forumi za razmenu iskustava studenata
8. Webinar
9. Video saveti
10. Onlajn profili / E-portfolio
11. Video konferencije
12. Onlajn prijave za posao/praksu
13. Mejling liste
14. Virtuelni sajam zapošljavanja i praksi
15. Automatsko registrovanje korisnika onlajn, uz verifikaciju priloženog dokaza o studiranju
16. Kalendar dešavanja i važnih datuma

Svi ovi servisi se objedinjuju na sajtu, odnosno portalu karijernog centra. Zbog toga je veoma važno da sajt bude jednostavan za navigaciju i lako dostupan. Takođe, potrebno je istaći potrebu da određeni podaci o korisnicima, odnosno usluge budu zaštićene, odnosno da se obezbedi restriktivan pristup određenim sadržajima na portalu.

Zbog toga studenti i poslodavci kreiraju korisničke naloge i pomoću istih pristupaju punom sadržaju portala. Na taj način se štite određeni podaci o studentima i poslodavcima, ali se takođe obezbeđuje ekskluzivnost sadržaja. Uobičajeno je da ovakvim portalima u punom izdanju mogu pristupiti samo studenti konkretnog univerziteta, odnosno poslodavci sa kojima je univerzitet razvio saradnju.

V. POZITIVNE STRANE KORIŠĆENJA ELEKTRONSKIH SERVISA

Brojne su pozitivne strane elektronskih servisa koji se koriste pri univerzitetskim karijernim centrima u svetu. Oni pre svega obezbeđuju održivost i fleksibilnost rada karijernog

centra. Jasno je da brišu prostornu i vremensku distancu između pružaoca usluge i korisnika. Takođe, omogućavaju servisiranje velikog broja usluga i pružanja standardizovane usluge svakome. U tom kontekstu, smanjuje se potreba za angažovanjem velikog broja stručnog osoblja, što redukuje troškove i značajno umanjuje cenu usluge koja se pruža.

Elektronski servisi obezbeđuju efikasnu evidenciju aktivnosti pojedinačnih korisnika elektronskih servisa. Od trenutka logovanja, korisnici imaju pristup zaštićenim sadržajima, ali se od tog trenutka može pratiti i kretanje korisnika po portalu, odnosno registrovati koje se usluge koriste i traže. Time se obezbeđuju podaci za analizu potreba stakeholdera, odnosno atraktivnosti dostupnih servisa na portalu.

Positivnu stranu korišćenja elektronskih servisa svakako predstavlja i unapređenje efikasnosti komunikacije sa poslodavcima, odnosno mogućnost bržeg dolaženja do praktikanata, odnosno kandidata određenog profila. Najzad, evidencija i evaluacija rezultata rada univerzitetskog karijernog centra je ažurnija i pouzdanija.

VI. IZAZOVI UVOĐENJA ELEKTRONSKIH SERVISA

I pored brojnih benefita koje donose razvijeni online servisi, značajan broj univerzitetskih karijernih centra i dalje ne koristi ovakav način pružanja usluga. Pre svega su u pitanju ograničenja finansijske prirode. Kupovina gotovih rešenja u ovoj oblasti može biti veoma skup poduhvat, pa zbog toga uprave univerziteta uglavnom ne pristaju na ovakva ulaganja, osim ako je u pitanju donacija ili su predviđeni veliki budžeti za razvojne aktivnosti. Gotova softverska rešenja sa sobom nose problem kompatibilnosti sa postojećim informacionim sistemom univerziteta, što može onemogućiti njihovu potpunu jutilizaciju.

Druga opcija je razvoj novih elektronskih servisa koji su kompatibilni sa univerzitetskim informacionim sistemom. Tako se iz postojećeg informacionog sistema mogu direktno izvoziti podaci o studentima, diplomcima i alumnistima, odnosno mogu se uvoziti podaci sa profila koje ažuriraju sami korisnici. Ova alternativa bi trebalo da bude finansijski manje zahtevna, ali traži kritičan nivo ekspertize i resursa za kreiranje i održavanje servisa koje možda univerzitet ne poseduje. U tom smislu se predlaže partnerstvo između različitih karijernih centara i drugih institucija koje kroz zajednički projekat mogu razviti ovakav nivo pružanja usluga. Najzad, koja će se opcija odabrati zavisi i od potreba korisnika odnosno ciljeva karijernog centra.

U Evropskoj uniji i partnerskim zemljama, TEMPUS program obezbeđuje sredstva za unapređenje visokog obrazovanja. Upravo je u Srbiji počeo da se realizuje projekat CAREERS (Development of Career Guidance Aimed at Improving Higher Education in Serbia), koji između ostalog za cilj ima razvoj elektronskih servisa u okviru univerzitetskih karijernih centara. U projekat su uključeni najveći državni univerziteti, Univerzitet Singidunum, univerziteti iz Evropske unije i domaći institucionalni i korporativni partneri. Projekat

bi mogao značajno da unapredi kvalitet i obim usluga koje pružaju karijerni centri uključeni u aktivnosti.

VII. POTENCIJALNA PRIMENA MOODLE PLATFORME U RAZVOJU ELEKTRONSKIH SERVISA UNIVERZITETSKIH KARIJERNIH CENTARA

Moodle je platformski nezavisno okruženje i može se izvršavati bez dodatnih modifikacija na Unix, Linux, FreeBSD, Windows, Mac OS X, NetWare i bilo kom drugom sistemu koji podržava PHP i bazu podataka, uključujući većinu veb-host provajdera. Za čuvanje podataka, Moodle koristi MySQL or PostgreSQL okruženje. Moodle je dizajniran u cilju pomoći prosvetnim radnicima prilikom kreiranja online kurseva, koji bi imali mogućnost pune i bogate interakcije. U okviru jednog kursa/ predmeta koji se može realizovati na Moodle sistemu za učenje na daljnu, postoje razne mogućnosti za kreiranje materijala za učenje i za proveru znanja.

Neke od mogućnosti primene u razvoju elektronskih servisa:

- *Course*: Ovo je naravno sadržaj vidljiv na glavnoj stranici platforme. Course se može posmatrati kao učionica za određeni predmet koji nudi razne mogućnosti i studentima i nastavnicima. Sva dodatna predavanja za studente bi se mogla realizovati preko ovog sadržaja.
- *Resource*: To je dodatni tekst ili html stranica koja se kreira za kurs ili web sajtove ka kojima su obezbeđeni linkovi ili pristup bilo kom tipu datoteka, (koje studenti imaju pravo da koriste i štampaju) ili prema folderima u kojima se nalazi lista resursa koju smeju biti skinuti za korišćenje. Moodle nudi razne načine za kreiranje materijala od samog upload -ovanja fajlova word, excel, pdf, power point do samog kreiranja web stranice. Fajlovi koji se postavljaju se mogu lako download -ovati i studenti ih mogu čitati bez upotrebe Interneta dok se kreirane web stranice mogu čitati samo on-line. U centru za razvoj karijere uvek ima dosta predavanja na koja studenti zbog svojih prvobitnih obavrdza ne mogu da prisustvuju. Svi materijali koji bi se koristili u dodatnim predavanjima bi bili postavljani na platformu kroz multimedijalne edukacione materijale
- *Activity*: Postoje desetine modula aktivnosti koji su razvijeni za upotrebu u Moodle-u. Ovi moduli mogu biti dodati i aktivirani na Moodle serveru od strane administratora. Neke od mogućnosti Moodle-a za proveru znanja su testovi, forumi, zadaci, lekcije itd. Najčešći i najlakši za upotrebu su testovi. Testovi se kreiraju na osnovu kreirane baze pitanja. Što je veća baza pitanja to je i mogućnost ponavljanja pitanja sve manja. Forumi se mogu uspešno koristiti za diskusiju o određenom problemu ili rešenju. Zadaci dozvoljavaju studentu da na svom lokalnom računaru ili on-line reši neki problem i rešenje upload-uje, ovakav tip provere znanja je koristan ukoliko svako od studenata ima različit problem. Različiti vrste aktivnosti koje nudi Moodle mogu simulirati

određene delove intervjua za budući posao i kao takve, aktivnosti mogu pomoći studentima u prevazilaženju početničkih grešaka na prvim razgovorima za posao.

- **Blocks:** posebne namenske "sekcije", koje se pojavljuju desno i / ili levo od glavnog odeljka kursa. Oni obično sadrže rezime informacija i / ili linkove na takve stvari kao što su: uprava (sa linkovima na razne komponente koje su dodeljene korisniku), predstojeći događaji (sa datumima, za podsetnik za kurs ili web stranicu i link na kalendar), Poslednje vesti (za nedavne postove od strane nastavnika ili drugih na forumima)... Mnogi drugi blokovi mogu da se dodaju, izbrišu ili budu izabrani za gledanje od strane kreatora kursa. U skladu sa potrebama centara za razvoj karijere mogu se dodavati određeni blokovi. Jedan dobar primer je blog za video konferencije, kalendare sa aktuelnim dešavanjima..

Bitno je naglasiti da je uz korišćenje ovih svih modula moguće grupisati sve servise centra za vođenje karijere. Zahvaljujući tome studenti imaju veći broj informacija na jednom mestu što im olakšava pretrage bilo kog tipa. Kompletna komunikacija preko centra i studenata se može odbijati preko platforme kroz razne vidove informisanja ili diskusije.

ZAKLJUČAK

Elektronski servisi imaju značajan potencijal korišćenja u okviru univerzitetskih karijernih centara. Povećavaju broj i kvalitet usluga koje karijerni centri mogu da pruže, a istovremeno smanjuju potrebu za većim brojem stručnog kadra angažovanog u Centru, s obzirom da je najviše ekspertize potrebno za razvoj sadržaja servisa, dok sistem nastavlja da pruža standardizovane usluge uz minimalno angažovanje profesionalnog kadra. Na taj način se štedi novac, a istovremeno povećava zapošljivost većeg broja studenata nego što je to moguće kada se usluge pružaju na tradicionalan način, po principu „jedan na jedan“. Univerziteti postaju pouzdaniji partneri kako za svoje studente, tako i za poslodavce i druge saradnike karijernih centara. Karijerni centri koji razvijeni na fakultetima ovako dobijaju dobru podršku realizaciji svojih aktivnosti i značajno se rasterećuju pojedinačnih zahteva studenata.

Zbog svega navedenog, treba težiti da se prevaziđu izazovi razvoja elektronskih servisa u okviru univerzitetskih karijernih centara ići na udružene projekte više univerziteta ili oslanjanje na besplatna rešenja, koliko je god moguće.

LITERATURA

- [1] E.L. Tolbert, *Counseling for Career Development*, Houghton Mifflin Company, Boston, USA, 2009
- [2] E. Palomba „ICT for Counseling and Career Guidance Services“, in „Research, Reflections and Innovations in Integrating ICT in Education“, Università del Salento, Italy, 2009
- [3] N. Amudson, Dž. Haris- Boulisbi, S. Najls „Osnovni elementi karijernog savetovanja – Procesi i tehnike“, Ambasada SADa, 2010
- [4] Sajt Centra za razvoj karijere Univerziteta Singidunum, <http://careers.singidunum.ac.rs>,
- [5] Sajt Centra za razvoj karijere Berkli Univerziteta, <https://career.berkeley.edu/>
- [6] Sajt Centra za razvoj karijere A&M Univerziteta iz Teksasa, <http://careercenter.tamu.edu/>
- [7] www.dls.singidunum.ac.rs
- [8] Sajt TEMPUS kancelarije u Srbiji, <http://www.tempus.ac.rs>

ABSTRACT

Electronic services development became usual in service intensive sectors and industries. University career centers are a typical example of service based organisations. Information technologies provide strategic planning improvement, as well as improvement of efficiency and effectiveness of university career center activities in a whole. Numerous e-services are used in career centers portfolio. These are integrated by interactive career webportal. It provides wide availability of career center services and linking of all relevant stakeholders. Beside noticeable advantages of e-services in career guidance and counseling, some challenges are noticeable too. On the first place, these are related to financial and human resources limitations for career center e-services development. It can be overcome by university career centers networking and externally financed joint projects.

Key words: career centers, university, electronic services, competitiveness and networking

E - SERVICES TO SUPPORT THE WORK OF THE UNIVERSITY CAREER CENTERS